

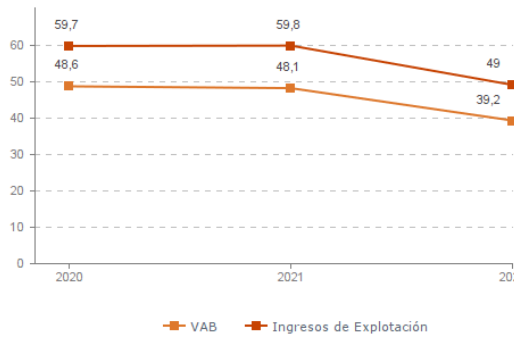
## Sistema Productivo: Servicios profesionales

### Actividad: Centros de llamadas

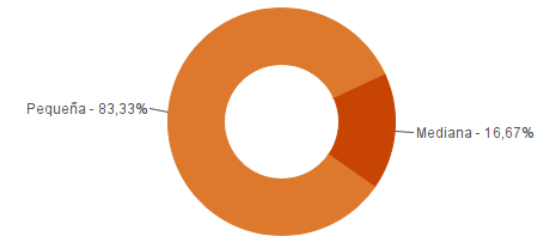
#### ESTUDIO GLOBAL

	Peso en el SPS
<b>Empresas</b> 6	<b>0,34%</b>
<b>Ingresos</b> 49,0 mill. euros	<b>0,92%</b>
<b>VAB</b> 39,2 mill. euros	<b>0,99%</b>
<b>Empleos</b> 1.992	<b>4,51%</b>

**Evolución del VAB y de los Ingresos**  
Agregado, mill. euros (2020-2022)



**Estructura empresarial**  
(2022)



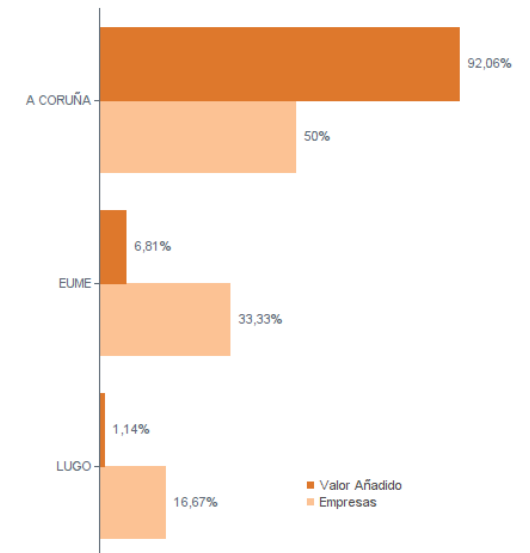
#### Principales datos económicos

Medianas	2020	2021	2022
Variación de los ingresos de explotación	5,31%	-3,50%	-16,34%
Variación del valor añadido bruto	8,82%	12,18%	-19,04%
Rotación de activos	1,56	1,30	1,57
Margen de explotación	5,99%	1,54%	-1,50%
Rentabilidad económica	6,22%	3,94%	-1,35%
Rentabilidad financiera	10,73%	4,75%	-0,96%
Coste de la deuda	0,82%	5,06%	3,59%
Apalancamiento	0,06	0,01	-0,04
Empleo (media agregada)	410	424	398
Ingresos por empleado (€)	39.373	37.596	43.675
Valor añadido bruto por empleado (€)	20.494	21.844	21.138
Coste medio por empleado (€)	21.822	20.839	23.863

#### Distribución geográfica (2022)

Por provincia	Empresas	VAB
<b>A CORUÑA</b>	<b>5</b>	<b>38,7</b> mill. euros
<b>LUGO</b>	<b>1</b>	<b>0,4</b> mill. euros

#### Por comarca



## Sistema Productivo: Servicios profesionales

### Actividad: Centros de llamadas

#### RANKING EMPRESAS 2022

##### Por ingresos

##### VAB

##### Ingresos

1- UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	34.857,0 mil. €	42.371,0 mil. €
2- CONTACTNOVA, S.L.	2.055,0 mil. €	2.533,2 mil. €
3- CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	613,0 mil. €	1.601,2 mil. €
4- GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	1.217,0 mil. €	1.532,8 mil. €
5- CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	445,6 mil. €	507,3 mil. €
6- NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	6,3 mil. €	449,9 mil. €

##### Por VAB

##### VAB

##### Ingresos

1- UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	34.857,0 mil. €	42.371,0 mil. €
2- CONTACTNOVA, S.L.	2.055,0 mil. €	2.533,2 mil. €
3- GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	1.217,0 mil. €	1.532,8 mil. €
4- CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	613,0 mil. €	1.601,2 mil. €
5- CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	445,6 mil. €	507,3 mil. €
6- NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	6,3 mil. €	449,9 mil. €

##### Por empleo

##### Nº empleados

##### Ingresos por empleado

##### VAB por empleado

1- UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	1.832	23.128 €	19.027 €
2- GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	63	24.330 €	19.318 €
3- CONTACTNOVA, S.L.	58	43.675 €	35.432 €
4- CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	29	55.215 €	21.138 €
5- CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	10	50.734 €	44.558 €

## Sistema Productivo: Servicios profesionales

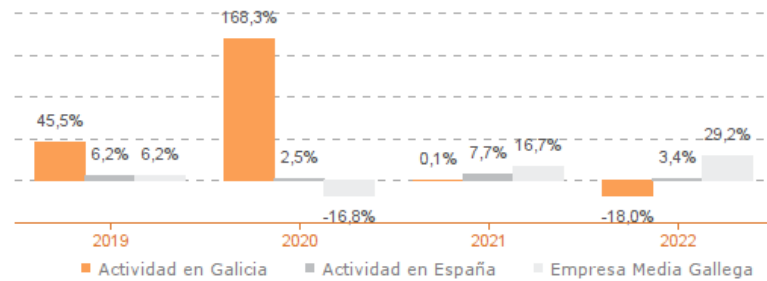
### Actividad: Centros de llamadas

#### ESTUDIO COMPARATIVO

Actividad en Galicia -- Actividad en España -- Empresa media gallega  
Para una muestra homogénea a 5 años

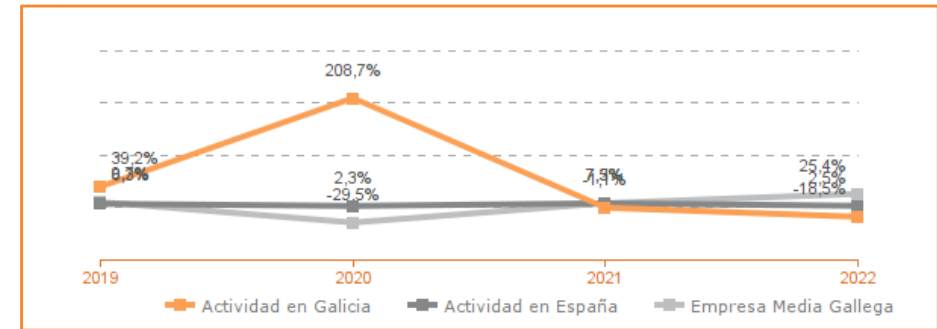
#### Tasa variación de los ingresos de explotación

Agregado (2019-2022)



#### Tasa de variación del VAB

Agregado (2019-2022)



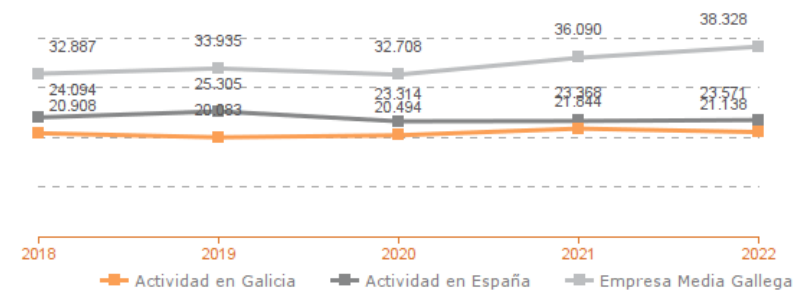
#### Tasa de variación del empleo

Agregado (2019-2022)



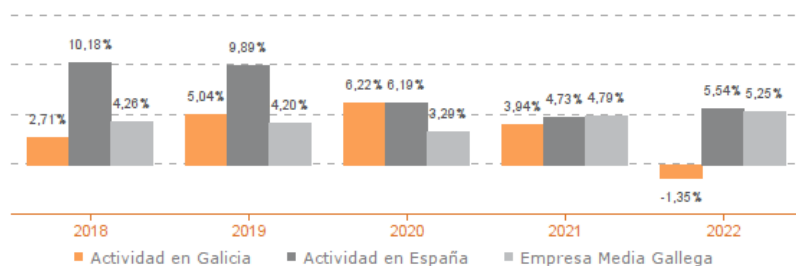
#### Evolución de la productividad del empleo

VAB por empleado, euros / Medianas (2018-2022)



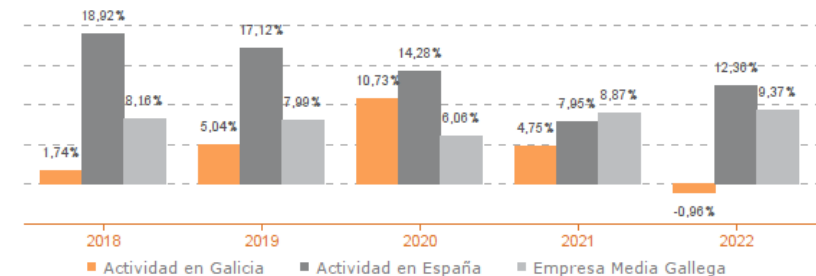
#### Evolución de rentabilidad económica

Medianas (2019-2022)



#### Evolución de rentabilidad financiera

Medianas (2019-2022)



## Sistema Productivo: Servicios profesionales

### Actividad: Centros de llamadas

#### LIDERES DE LA ACTIVIDAD

##### Operaciones, inversión y financiación\*

	Líder	2022	Diferencia sector
Consumos de explotación	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	1,33%	-6,13
Valor añadido bruto (VAB)	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	87,83%	+7,56
Gastos de personal	NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	2,46%	-67,29
Resultado de explotación (EBIT)	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	23,92%	+25,42
Resultado financiero	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	0,62%	+0,63
Resultado del ejercicio	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	23,92%	+24,85
Activo no corriente	NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	83,69%	+68,41
Inmovilizado intangible	UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	14,88%	+13,05
Activo corriente	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	99,30%	+14,58
Patrimonio neto	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	83,45%	+8,56
Pasivo no corriente	CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	0,09%	-2,80
Pasivo corriente	NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	13,75%	-10,55

\* Los % están calculados sobre el total de ingresos de explotación, sobre el activo total para las variables de activo y sobre el pasivo total para las variables de pasivo.

##### Ratios de rentabilidad

	Líder	2022	Diferencia sector
Rentabilidad económica	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	42,85%	+44,20
Rentabilidad financiera	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	60,51%	+61,47
Margen	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	23,92%	+25,42

##### Ratios de liquidez

	Líder	2022	Diferencia sector
Liquidez	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	6,00	+3,34
Liquidez inmediata	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	6,00	+3,34
Fondo de maniobra/inversión	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	83,33%	+23,44
Solidez	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	119,53	+115,87

##### Solvencia

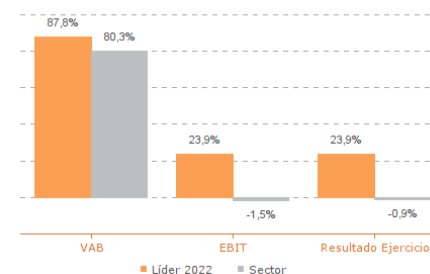
	Líder	2022	Diferencia sector
Endeudamiento	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	0,20	-0,14
Calidad de la deuda	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	100,00%	0,00
Solvencia total	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	6,04	+1,95

##### Eficiencia y estructura de costes

	Líder	2022	Diferencia sector
VAB por empleado (€)	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	44.558	+23.420
Ingresos por empleado (€)	CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	55.215	+11.540
Periodo medio de cobro (días)	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	48	-48
Periodo medio de pago (días)	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	417	+163
Rotación de existencias		0,00	0,00
Rotación de activos	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	1,79	+0,22
Coste de la deuda	CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	0,06%	-3,53
Coste por empleado (€)	UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	17.664	-6.199

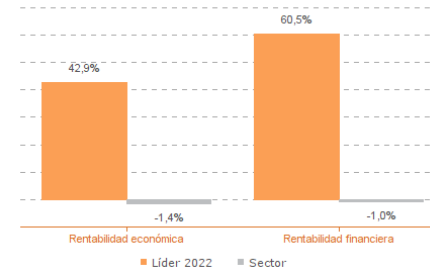
Los valores del sector corresponden a la mediana.

#### Comparación de resultados (2022)



Valor añadido bruto (VAB):  
CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.  
Resultado de explotación (EBIT):  
CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.  
Resultado del ejercicio:  
CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.

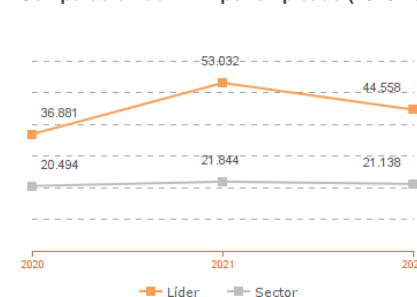
#### Comparación de rentabilidades (2022)



Rentabilidad económica:  
CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.  
Rentabilidad financiera:  
CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.

Los valores del sector corresponden a la mediana.

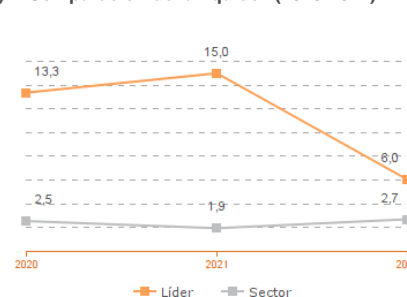
#### Comparación del VAB por empleado (2020-2022)



##### Líderes

2020: CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.  
2021: CONTACTNOVA, S.L.  
2022: CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.

#### Comparación de la liquidez (2020-2022)



##### Líderes

2020: GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL  
2021: GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL  
2022: GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL

Los valores del sector corresponden a la mediana.

**Sistema Productivo: Servicios profesionales**

**Actividad: Centros de llamadas**

---

**INDICADORES ARDÁN DE MEJORES PRÁCTICAS\***

Alta Productividad--Alto Rendimiento--Fortaleza Financiera--Gacela--Generadora de Riqueza--Global--Innovadora—Circular--Empresa Igual en Género--Gestión del Talento

Sistema Productivo: Servicios profesionales

Actividad: **Centros de llamadas**

INDICADORES ARDÁN DE MEJORES PRÁCTICAS\*

Alta Productividad--Alto Rendimiento--Fortaleza Financiera--Gacela--Generadora de Riqueza--Global--Innovadora—Circular--Empresa Igual en Género--Gestión del Talento



**0 empresas**

**0,00%**

de las empresas de la actividad

**0,00%**

de las empresas del sistema productivo

CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.  
CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.  
CONTACTNOVA, S.L.  
GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL  
NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.  
UNIVERSAL SUPPORT, S.A.